

Trabajo Fin de Grado

Fintech, presente y futuro del sector financiero.

Autor/es

Guillermo Barriga Arruego

Director/es

Miguel Guinalú

Universidad de Zaragoza
2018

Información y resumen.

Autor del trabajo: Guillermo Barriga Arruego.

Director del trabajo: Miguel Guinaliu.

Título del trabajo: Fintech, presente y futuro del sector financiero. / Fintech, present and future of financial sector.

Titulación: Marketing e investigación de mercados.

El fintech es el término acuñado para las páginas webs y aplicaciones móviles dedicadas a los servicios de carácter financiero. A pesar de ser una tecnología de reciente aparición, ha generado gran inquietud en el sector bancario tradicional, dadas las cifras que manejan las empresas fintech. Actualmente existen multitud de categorías de fintech: los asesores financieros, los pagos con smartphone o dispositivos móviles, la financiación y préstamos online y las criptodivisas. Este trabajo realiza una investigación empírica de muestra que los tipos de fintech que los usuarios prefieren son los pagos con smartphone, y especialmente a través de las apps de los bancos de los que son clientes. Estas aplicaciones son utilizadas por la agilidad y flexibilidad que aportan a los trámites y gestiones financieras cotidianas, y por el ahorro de dinero que suponen, dado que la carencia de interacción humana reduce los costes para las empresas, y de esta manera pueden ofrecer un servicio más barato. El desconocimiento de la existencia de esta nueva corriente financiera y de las distintas posibilidades que facilita la tecnología bancaria, es la causa más común para no hacer uso de ninguna alternativa de fintech.

Fintech is the term coined for websites and mobile applications designed for financial services. Although it is a technology of recent appearance, it has raised great concern in the traditional bank sector, given the figures of the fintech companies. Currently there are different fintech categories such as financial advisors, payments with mobile devices, online finance loans, and cryptocurrencies. This essay conducts an empiric investigation that reveals that the type of fintech preferred by the users is the one of mobile payments, and specially by means of mobile applications of the banks they are clients of. These applications are used because of the agility and flexibility they provide to the daily financial procedures and management, and because of the money saving that they entail since the lack of human interaction reduces the costs for the companies and by doing so they can offer cheaper services. Ignorance of the existence of this new financial flow and of the different possibilities that made financial technology easier is the principal cause of the non use of any variable of fintech.

Índice

1.	Introducción.....	4
2.	Descripción del Fintech	6
2.1.	Categorías	8
2.1.1.	Asesoramiento financiero	8
2.1.2.	Pagos con smartphone o dispositivos móviles.	11
2.1.3.	Préstamos y financiación online.	14
2.1.4.	Criptodivisas.....	19
3.	Resultados de la investigación.....	22
3.1.	Metodología y objetivos de la investigación	22
3.2.	Descripción de la muestra	23
3.3.	Resultados generales si utilizan fintech.....	25
3.3.1.	Resultados específicos si utilizan fintech	30
3.3.2.	Resultados si no utilizan fintech.....	34
4.	Conclusiones y recomendaciones.....	37
4.1.	Limitaciones	39
5.	Bibliografía.....	40
6.	Anexos.....	42
I.	Encuesta tecnología bancaria.....	42

Índice de ilustraciones

Ilustración 1:	Adopción del fintech por país en %	7
Ilustración 2:	Actividades financieras que creen que ya se hacen por empresas fintech .	9
Ilustración 3:	Valor de transacciones y usuarios de pago por móvil en puntos de venta en España.....	11
Ilustración 4:	Ejemplo de aplicaciones móviles para pagos.	13
Ilustración 5:	Volumen total de la financiación alternativa por tipo en España 2013-2015 en euros.....	15
Ilustración 6:	Ejemplo de páginas web de crowdfunding.	17
Ilustración 7:	Precio del Bitcoin en dólares para el 12/02/2017.....	20
Ilustración 8:	Categorías de fintech utilizadas en %.....	25
Ilustración 9:	Frecuencia de uso respecto a la renta mensual disponible en %	26
Ilustración 10:	Motivos de utilización del fintech en %.....	27
Ilustración 11:	Donde conoció cada alternativa de fintech en %	28
Ilustración 12:	Webs y/o apps de asesores financieros utilizadas en %	30
Ilustración 13:	Webs y/o apps de pagos utilizadas en %	31
Ilustración 14:	Webs y/o apps de financiación alternativa utilizadas en %.....	32
Ilustración 15:	Webs y/o apps de criptodivisas utilizadas en %.....	33
Ilustración 16:	Motivos por los que no usa fintech en %	34
Ilustración 17:	Grado de acuerdo o desacuerdo en afirmaciones sobre el fintech en %	35

Índice de tablas

Tabla 1:	Frecuencia de lectura de prensa, artículos, o blogs económicos en %.....	24
Tabla 2:	Frecuencia de uso de alguna categoría de fintech en %.....	26

1. Introducción

“Fintech, también conocido como tecnología bancaria, es el término global empleado para todas las nuevas tecnologías que están transformando rápidamente el sector tecnológico. Así mismo, es el término utilizado para aquellas cosas que propicien la innovación y la prestación de los servicios financieros existentes. Se les denomina ampliamente soluciones tecnológicas financieras.” (Hayen, 2017, p. 180)

Desde el inicio de la tecnología bancaria al final del siglo XX, ha sido un sector que ha crecido exponencialmente a lo largo de los años, a la par que la tecnología en la que se sustenta. Actualmente, los datos del uso de alguna alternativa de fintech son realmente positivos, al menos un 50,2% de los consumidores realizan actividades financieras con al menos una de ellas (Capgemini, 2017).

El fintech factura más de 100 millones de euros entre las más de 300 empresas que comprende su ecosistema empresarial en nuestro país (Financiera Funcas-KPMG, 2017), compuesto por distintas categorías que trataremos más adelante. Son unas cifras significativas teniendo en cuenta la reciente creación de estas empresas, que han sabido encontrar una necesidad sin cubrir adecuadamente, dado que hasta el momento no existía la posibilidad de realizar gestiones financieras desde cualquier lugar, ya sea con un smartphone o un ordenador portátil conectados a Internet.

En esencia han sabido aunar el deseo de realizar las gestiones o trámites tradicionalmente reservados para los bancos, con la tecnología disponible actualmente. El resultado es un sector con unos resultados tremendamente exitosos que ha puesto a la banca convencional en estado de alarma, en vista de que esta piensa que las empresas fintech pueden hacer peligrar hasta un 24% de sus ingresos (Global FinTech Report, 2017).

Los principales objetivos perseguidos con este trabajo son los siguientes:

- Explicar qué es el fintech y cuál es su situación general en España.
- Analizar las categorías de fintech, así como las empresas, apps y webs más importantes en cada una de ellas.
- Describir el perfil de los consumidores de fintech y las razones por las que no se utiliza.

Se pretende que con la resolución de estos objetivos el trabajo pueda ser útil para cualquier persona que quiera informarse sobre las fintech, sus tipos y las apps más utilizadas. Por ello puede tener un uso académico y formativo, es un instrumento válido para divulgación de este sector de reciente creación, especialmente en España. Adicionalmente el documento puede ser apropiado empresarialmente para conocer cuál/es son las apps más usadas por los usuarios (competencia), así como dónde las conocieron, es decir, la estrategia de comunicación comercial más adecuada para cada sección del fintech.

El trabajo se dividirá en dos partes diferenciadas, la primera más teórica en la que encontraremos información general y específica sobre el fintech. En esta contaremos con distintos capítulos, uno para cada categoría de fintech en el que se incluirán datos de interés y relevancia, así como una enumeración y explicación de las webs y apps más importantes dentro de esa categoría. La información de esta primera sección será debidamente contrastada y apoyada en estudios de compañías o consultoras de calidad. Por otro lado la segunda parte recogerá el campo práctico. A través de una herramienta como la encuesta recogeremos información que será procesada para elaborar los resultados. Después de explicar la metodología empleada y de describir la muestra obtenida, se analizarán los datos divididos en función del uso o no de alguna alternativa de fintech.

2. Descripción del Fintech

Las empresas fintech surgen de la continua mejora tecnológica y de la necesidad de realizar diferentes operaciones financieras sin el requerimiento de ir físicamente a un banco para su ejecución. Por ello, el fintech o la tecnología bancaria es relativamente reciente.

A pesar de su despunte actual, el término fue acuñado en 1993, coincidiendo con la creación del Financial Services Technology Consortium. En 2009 se publica la versión 0.1 de la primera cryptomoneda, el Bitcoin, creando la primera divisa virtual apoyada en la tecnología de blockchain¹. Tres años después se advierte del siguiente hito del fintech, Google establece su “Google Wallet” haciendo posible que los usuarios utilicen su smartphone (con un chip instalado previamente), para pagar en algunos establecimientos tan sólo acercando el teléfono al dispositivo pertinente. Esto permitiría seguir avanzando para perfeccionar e incrementar lo que hoy en día entendemos como tecnología bancaria. (New York Times, 2016)

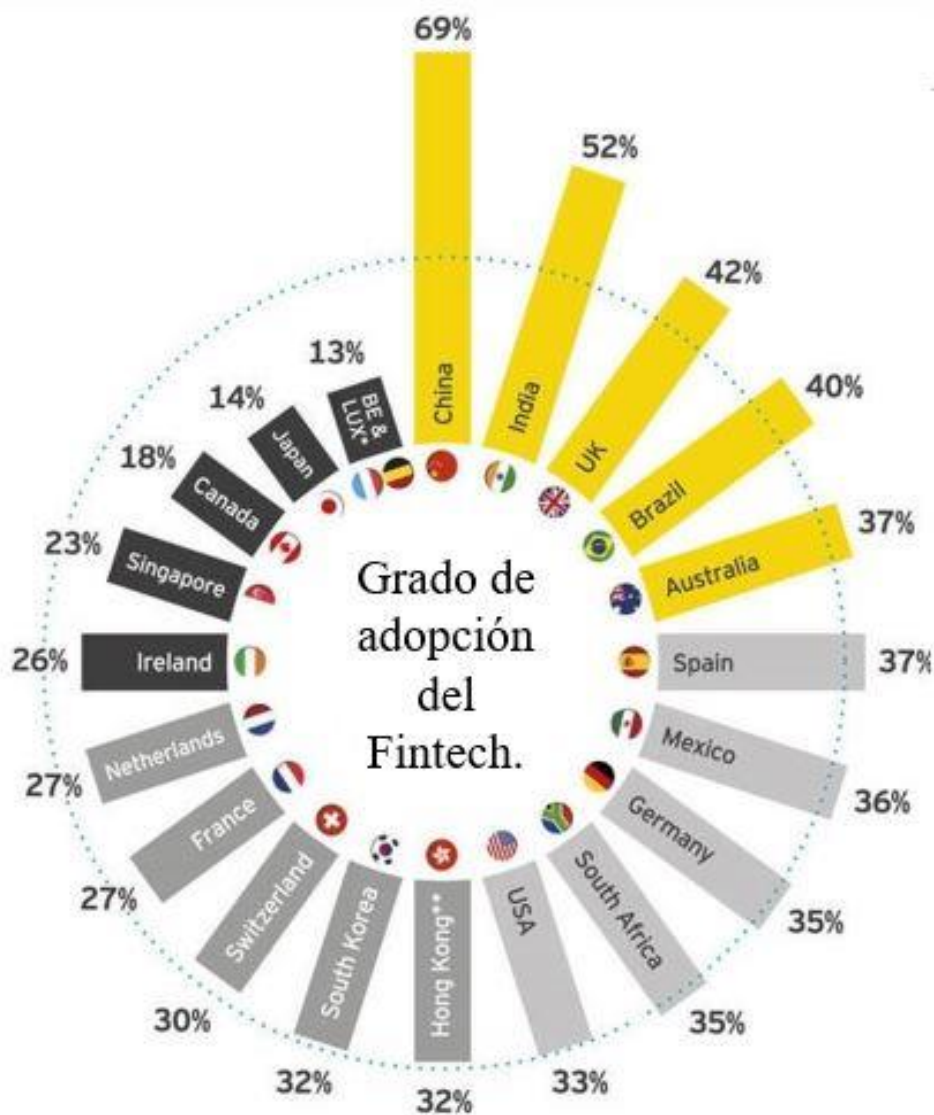
El salto más importante se dio en 2015, pues fue el año donde por primera vez más personas utilizaban el teléfono móvil para asuntos bancarios de las que se personaban en oficinas físicas con el mismo propósito. También durante este año el gigante chino Alibaba anunciaba que posibilitaría la autenticación de pagos con el móvil a través del escaneo de la cara del cliente con su smartphone. (New York Times, 2016)

Las empresas fintech son sobre todo startups, es decir, empresas emprendedoras que hacen uso de la tecnología para ofrecer diversos servicios financieros de una manera más ágil y flexible. Éstas han irrumpido con fuerza, y a pesar de su corta vida las empresas fintech han llegado a negociar 103 millones de euros en los últimos tres años a través de la financiación online (Asociación fintech, 2017). Cifras de esta envergadura han provocado que empresas líderes en la banca tradicional, hayan comenzado a comprar algunas de estas startups o a trabajar en acuerdos con ellas para poder beneficiarse de sus ideas, pues han llegado para quedarse. Es el caso de BBVA entre otras entidades, puesto que ya ha firmado acuerdos para mejorar y aumentar sus posibilidades. Por ejemplo, cuenta con su propia aplicación para realizar pagos a través de un dispositivo móvil (BBVA Wallet).

¹ El blockchain es una tecnología que permite realizar transferencias de dinero virtual aumentando la seguridad de estas. Cada transacción queda grabada en un bloque de la cadena, estos se verifican periódicamente y contienen información autenticada del bloque anterior. De esta manera modificar un bloque conlleva modificar toda la cadena, un trabajo de una envergadura titánica.

El Fintech en España se ha integrado bien y ya se encuentra por encima de la media europea, pues de los usuarios que utilizan Internet en nuestro país, un 37% lo ha adoptado con normalidad. Estableciéndose la media en un 33%, España se coloca a España en un sexto puesto (EY, 2017).

Ilustración 1: Adopción del fintech por país en %



Fuente: EY FinTech Adoption

2.1. Categorías

Las empresas de fintech pueden abarcar multitud de áreas dentro de la nueva tecnología bancaria, pero todas con el objetivo de facilitar al usuario la interacción con sus finanzas a través de un dispositivo inteligente (PC, Smartphone, Tablet...).

A continuación, trataremos las categorías más importantes y conocidas en este momento, pero no es descabellado que en un futuro reciente alguna de estas modalidades haya quedado obsoleta, dada la rapidez con la que mutan estas apps y webs de tecnología bancaria.

2.1.1. Asesoramiento financiero

En primer lugar debemos posicionar los gestores o asesores online conocidos como robo-advisor. Son las webs que pretenden automatizar a través de algoritmos matemáticos la gestión de las carteras de inversión de particulares y empresas. El usuario debe responder unas preguntas cuyas respuestas se imputan en dicho algoritmo, de esa manera pueden gestionar sus inversiones o aconsejar cuál o cuáles son las directrices más apropiadas para cada caso.

Cuentan con grandes ventajas respecto a los asesores personales tradicionales, comenzando por el importante ahorro de dinero que conllevan, ya que, contratar a un profesional para que realice este trabajo es lógicamente más caro, y precisamente ahí radica la principal diferencia con los robo-advisor, éstos carecen casi por completo de intervención humana. Otra gran ventaja en la que se apoya todo el sector fintech y por tanto es muy recurrente, es la agilidad y flexibilidad con la que cuentan estos gestores online. Lo que resulta una obviedad a los ojos de la mayoría es sin duda lo que brinda este éxito a los robo-advisor, pues al ser un servicio online el usuario puede acceder a él en cualquier momento y en cualquier lugar proporcionando una libertad para controlar sus finanzas como nunca antes se ha conocido.

Ejecutivos de diferentes empresas creen que un 60% de las personas ya gestionan su finanzas personales a través de compañías fintech (PwC, 2017). Dada su reciente aparición estamos ante una acogida muy positiva con una posible proyección ascendente en los próximos años.

Ilustración 2: Actividades financieras que creen que ya se hacen por empresas fintech



Fuente: PwC Global FinTech Survey (2017)

A pesar de las ventajas comentadas con anterioridad, los robo-advisor no son ajenos a críticas o escepticismo. Existe un sentimiento de rechazo y de incredulidad sobre la efectividad de estos mecanismos, pues ciertas personas no creen posible que el acierto de estos programas de gestión sea adecuado con tan solo con 10 preguntas.

A pesar de su extensión en Estados Unidos de la mano de Betterment o WealthFront en España la lista de empresas reconocidas es sin lugar a dudas más reducida. Estas son las operadoras que la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) ha dado de alta hasta el momento desde la primera aparición en nuestro país.

La primera empresa de este tipo en nuestro país fue Feelcapital EAFI (Empresa de asesoramiento financiero independiente), inició su actividad en 2014 y basa su modelo en 6 características (Instituto de Estudios Bursátiles, 2017):

1. Estrategias centradas exclusivamente en fondos de inversión traspasables.
2. Hacen un test de 10 preguntas con el fin de conocer la situación personal y financiera del inversor.
3. Con los resultados del test, diseñan una cartera de fondos traspasables que incluye un horizonte temporal, una rentabilidad objetivo y un concepto acuñado por Feelcapital que es la Línea Vital Financiera.
4. Su tarifa es de 15 euros al mes, es decir, 150 años anuales. Se trata de un concepto de “tarifa plana”
5. Como EAFI que es, no gestiona el dinero de sus clientes, si no que diseña la estrategia a seguir, pero es el cliente el que debe acudir a su entidad financiera para hacer efectiva dichas instrucciones.
6. El informe es semanal. Cada semana evalúa la cartera y sus posibles ajustes.

Otras de las empresas dedicadas a tal efecto es Indexa Capital. Esta empresa aboga por (Indexa Capital, 2017):

1. Comisiones bajas.
2. Gestor automatizado.
3. Más Rentabilidad.
4. Confianza y transparencia.

Inbestme es un gran competidor de Indexa Capital, y estas son sus claves (Inbestme, 2017):

1. Máxima diversificación
2. Mejor distribución
3. Menores costes, mayor rentabilidad.

Se debe saber que esta empresa invierte en ETFs (Instrumentos de inversión híbridos entre los fondos y las acciones), por tanto aportan diversificación a la inversión y agilidad para ser liquidado como lo haría una acción sin perder solidez, pues se trata de un producto consolidado.

Existen varias modalidades que se ajustan a las necesidades de los distintos clientes, en primer lugar Inbestme Basic es un robo-advisor al uso. Seguidamente, Inbestme Dynamic para cuantías iniciales superiores a su versión Basic, cuenta con la supervisión de su comité de expertos. Por último, Inbestme Advanced es la opción para aquellos que quieren personalizar su cartera por completo.

Finizens es otra opción de empresa de gestión online del patrimonio. Quiere revolucionar la forma de ahorrar de las personas que contraten sus servicios. A diferencia de las anteriores posibilidades basa su modelo de negocio en planes de ahorro, apostando por la simplicidad con un modelo de sencillas preguntas para comenzar cuanto antes con el ahorro.

2.1.2. Pagos con smartphone o dispositivos móviles.

Las aplicaciones que permiten realizar pagos a través de un smartphone están a la orden del día. Multitud de estudios se aventuran a asegurar que son el futuro, y el dinero de papel tiene los días contados. Observamos que los pagos con móviles aumentan cada año, y actualmente cerca de 2 millones de españoles utilizan este método de pago. La proyección continuará al alza al menos hasta 2020, donde se estima que el valor de las transacciones alcance los 1.883,5 millones de euros para ese año (Digital Market Outlook, 2017).

Ilustración 3: Valor de transacciones y usuarios de pago por móvil en puntos de venta en España



Fuente: Digital Market Outlook

Rescatando la ilustración 2, podemos observar que los ejecutivos de las diferentes empresas relacionadas con el sector, se temen que el 84% de los clientes ya utilicen compañías fintech para realizar sus pagos (PwC, 2017). No es de extrañar por lo tanto que la mayoría de los bancos hayan lanzado sus propias aplicaciones para realizar pagos con los móviles, es más, sabemos que al menos 27 bancos se han unido y han lanzado una aplicación llamada Bizum (El Confidencial, 2017). Es la última estrategia de la banca tradicional para intentar frenar el avance de las startups, compitiendo incluso con sus propias aplicaciones fintech individualmente, ya que cada banco ha ido desarrollando su propia app. A pesar del gran esfuerzo de comunicación y promoción

realizado por las compañías creadoras de dicha app, solo el tiempo determinará si Bizum está a la altura de la agilidad, flexibilidad o transparencia que se les atribuye a las apps de pagos de compañías fintech contra las que compite.

Volviendo a la clasificación que nos ocupa y con el fin de esclarecer los tipos disponibles, dividiremos las aplicaciones móviles de métodos de pagos en dos. Aquellas destinadas a realizar pagos entre particulares, y aquellas con el fin de realizar pagos entre particulares y comercios a través de tecnología Near Field Communication (NFC), aunque existen apps que combinan ambas funciones.

Pagos entre particulares (P2P):

-Twyp es una aplicación a cargo de ING Direct. Asociando una tarjeta de crédito o débito se puede enviar o recibir con sencillez dinero sin pagar comisiones y de forma instantánea. A pesar de que la app fue creada con el propósito de realizar pagos entre amigos y familiares actualmente cuenta con mayor número de funcionalidades y podría estar en ambas categorías.

-Clashcloud es una de las apps de pagos entre amigos más completas, y como es natural podrás recibir y enviar dinero entre tus familiares y amigos, no se lleva comisión alguna, y se realizan de manera instantánea. Además puede usarse como servicio de prepago, es decir, puedes transferir desde tu banca online dinero a esta app y usarla para realizar pedidos en internet en aquellas tiendas que tenga disponible esta modalidad.

-Venmo es otra de las múltiples aplicaciones dedicadas al movimiento de dinero entre familia o amistades. A diferencia de las nombradas anteriormente el usuario que recibe el dinero puede no tener instalada Venmo en ese mismo instante, pueden instalarla posteriormente y recibir el dinero sin problema. Cuenta con la posibilidad de sincronizar la app a Facebook, la agenda de tu smartphone o la cuenta de correo electrónico para mayor comodidad del cliente.

Estas son algunas de las apps más usadas y conocidas con este fin, lógicamente existen un gran número de ellas que dado su soporte online, sus características y funcionalidades pueden variar con facilidad a lo largo del tiempo.

Pagos en comercios:

Estas son algunas apps dedicadas al pago de productos y servicios en comercios adaptados a tal fin con tan solo aproximar el móvil a un terminal concreto. En los últimos años la banca tradicional ha decidido mover ficha para no quedarse atrás, han tratado de utilizar la tecnología existente para crear sus apps de pagos. Hacen uso del Near Field Communication (NFC), una tecnología inalámbrica de corto alcance que poseen teléfonos móviles, y que permite una velocidad de comunicación sin precedentes, es decir, sin necesidad de emparejamiento previo. El uso de este avance hace posible que en la actualidad un gran grupo de personas utilicen apps instaladas en su smartphone para pagar en establecimientos preparados para tal fin.

Existen gran cantidad de aplicaciones para este propósito, y a pesar de que en su origen se hablara del tándem fintech y startups, hoy en día son diversas las empresas que cuentan con su propia aplicación para realizar pagos en comercios. Los fabricantes de móviles cuentan con las suyas propias desde hace 2 años aproximadamente y con el tiempo perfeccionan su tecnología. De manera muy similar bancos como el Santander o el BBVA cuentan con sus propias apps, Santander Wallet o BBVA Wallet respectivamente, que cumplen con una función prácticamente idéntica. Con mínimas diferencias entre ellas estamos ante las soluciones que han ideado los bancos tradicionales para tratar de frenar el inexorable avance de las empresas más emprendedoras en este sector.

Ilustración 4: Ejemplo de aplicaciones móviles para pagos.



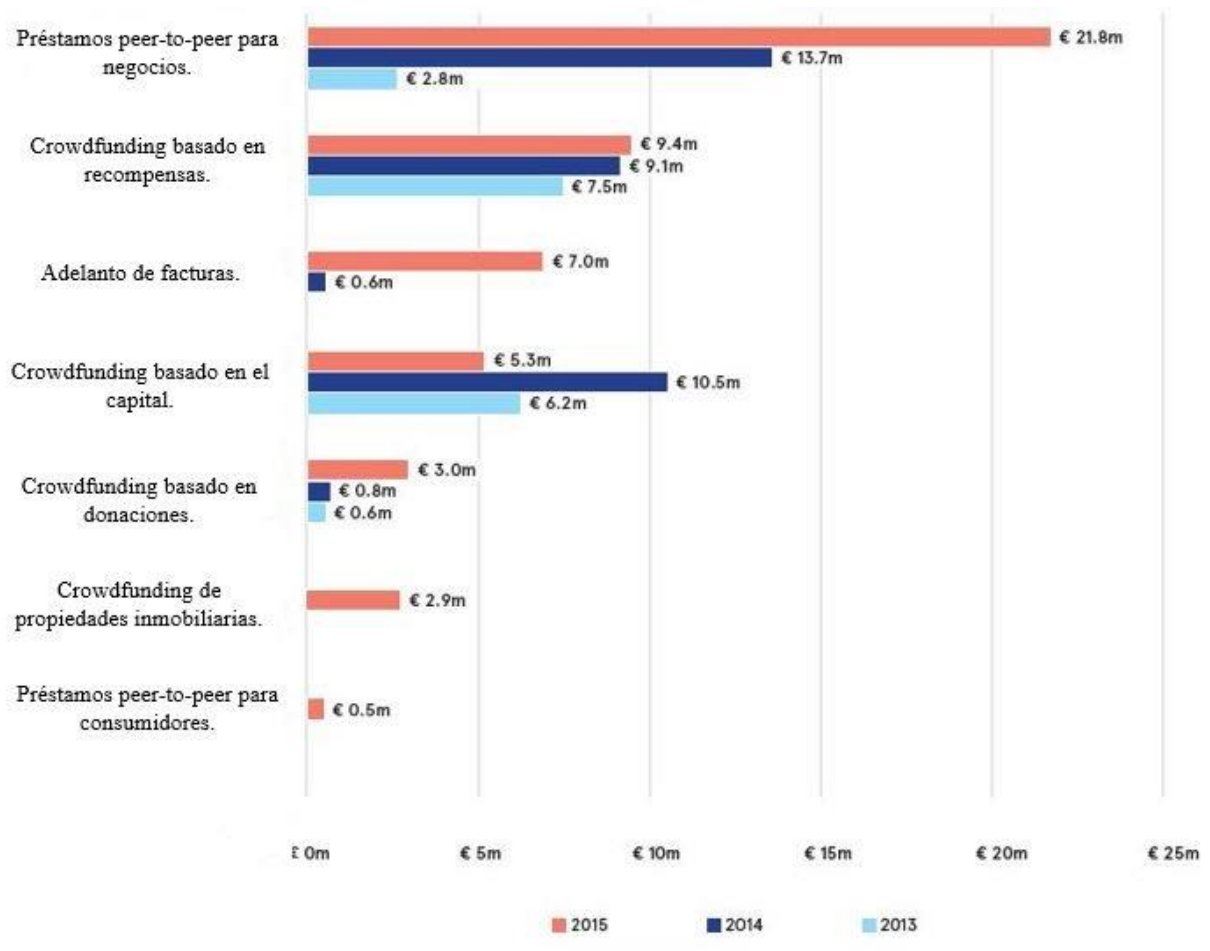
Fuente: Elaboración propia.

2.1.3. Préstamos y financiación online.

La revolución de las fintech ha llegado a los préstamos y financiación online. Es una realidad que el uso de la tecnología en la mayoría de los campos de la banca ha propiciado un aumento del sector y un cambio en los hábitos de consumo. Actualmente en España las personas y/o empresas que optan por la financiación alternativa son muy numerosas. El volumen del mercado de la financiación alternativa ha aumentado todos los años desde el 2013 (Universidad de Cambridge, 2017).

En 2015 el volumen del mercado de la financiación alternativa en Europa alcanza 5.431 millones de euros, un aumento del 92% con respecto al periodo anual anterior. España sigue esta tendencia al alza, el incremento anual es moderado en comparación, pues se trata de un 39% con respecto a las cifras de nuestro territorio para 2014 (Universidad de Cambridge, 2016). Sin embargo, estas cifras no son idénticas para todas las modalidades diferentes de financiación alternativa. Como podemos observar en la siguiente ilustración, los préstamos peer-to-peer para negocios lideran las opciones de financiación alternativa de nuestro país y movieron una cantidad monetaria por valor de 21,8 millones de euros en 2015. Seguidamente, se encuentran el crowdfunding basado en recompensas y los adelantos de facturas como tercera opción.

Ilustración 5: Volumen total de la financiación alternativa por tipo en España 2013-2015 en euros.



Fuente: Universidad de Cambridge (2016)

El fintech proporciona múltiples opciones que cuentan con unas características específicas, acordes a los gustos y necesidades de los consumidores. Ahí radica la clave del crecimiento de estas financiaciones alternativas, la flexibilidad en las condiciones y la reducción de costes para los prestatarios, así como los mejores intereses para los prestamistas. Adicionalmente, el uso de las nuevas tecnologías y la mejora de las comunicaciones entre las personas, brindan nuevas oportunidades de financiación para las empresas y usuarios que quieran aprovecharse.

Añadido a estos factores se ha dado un cambio en la sociedad que ha propiciado la creación de estas alternativas a la financiación tradicional. Actualmente, existe una mayor conciencia social, la sociedad es más responsable con el medio ambiente y la desigualdad social, y de este cambio cultural surgen los proyectos colaborativos, que a su vez crean nuevos métodos y mecanismos económicos que pretenden adaptarse a la sociedad. Estas nuevas economías colaborativas han servido de inspiración a un gran

número de oportunidades en sectores muy diversos, y en el sector bancario, también. Por supuesto, el objetivo de las empresas sigue siendo obtener beneficios, y el de los prestamistas obtener buenos intereses, sin embargo, en la actualidad existen alternativas de financiación que estarían lejos de comprenderse tiempo atrás.

Hoy en día son diversas las opciones de financiación alternativa, que clasificaremos de esta manera:

Préstamos peer-to-peer para negocios: se trata de la opción más parecida a los préstamos tradicionales, aquellos que acostumbra a ofrecer la banca, pero con varias salvedades. El prestatario al deber la cantidad a otro usuario y no a una entidad financiera, que debe asegurarse unos mínimos para poder mantener su empresa, asume unos intereses mucho menores. Además, existe una flexibilidad notablemente mayor, ambos interesados no están atados a una política de empresa, y en definitiva a unos requisitos necesarios para poder optar a un préstamo bancario al uso. Por ello sin resultar del todo innovador, es actualmente la alternativa preferida por los españoles y por la que apuestan cada año con más fuerza.

Adelanto de facturas: esta opción propone que las empresas con facturas pendientes de otras empresas importantes, a las que se le acaba el plazo, puedan transferir esa deuda a los inversores que lo consideren una buena oportunidad. En este caso la empresa de crowdlending analiza la solvencia, y con resultado positivo lo anuncia en su plataforma. En ella los pequeños inversores invierten su dinero para que la empresa pueda hacer frente a la factura, los tipos de interés se establecen a través de un sistema de pujas. Resulta una opción muy novedosa en nuestro país que ha cautivado a multitud de usuarios otorgándole la tercera posición en el ranking y moviendo un volumen de 7 millones de euros en 2015.

Crowdfunding: conocida como la alternativa de financiación principal, se trata de la financiación colaborativa que pretende recoger a un gran número de personas para que contribuyan con el proyecto, además, de esta manera el emprendedor o la empresa puede obtener feedback del proyecto y realizar las primeras acciones de marketing para dar a conocer su idea o producto.

A su vez se divide en tres categorías:

- Crowdfunding basado en capital: es la versión más innovadora y novedosa de las tres, consiste en proporcionar una cantidad de dinero específica a una empresa en el momento de su creación. Por esa cantidad el usuario es propietario de una parte de la empresa (participaciones).
- Crowdfunding basado en donaciones: es la más usada en proyectos relativos a la caridad o a las causas sociales. Los usuarios tienen la oportunidad de invertir sin recibir derechos o participaciones, pero con el fin de poder ser partícipes, a su juicio, de buenas causas.
- Crowdfunding basado en recompensas: en esta opción los participantes aportan distintas cantidades de dinero, con ellas se van cumpliendo una serie metas de la idea de negocio de una empresa o particular. Con estas aportaciones se puede recibir a cambio diversas cosas, desde ventajas u objetos hasta el mismo producto final que la empresa pretende comercializar cumplidas las metas. Se trata de una opción muy poderosa, pues mediante estos promotores se comienza a establecer una base de consumidores reales que están dispuestos a comprar el producto final.

Los sites más usuales para obtener u ofrecer financiación para casi todo tipo de ideas, son los siguientes.

Ilustración 6: Ejemplo de páginas web de crowdfunding.



Fuente: Elaboración propia.

Estos websites son ejemplo de un gran tejido web de crowdfunding que hoy podemos encontrar, todas ellas ayudan a llevar a cabo proyectos que quizá sin esta posibilidad de financiación no habrían sido posibles. Kickstarter es una de las pioneras, inicio su actividad en 2009 y ha ayudado a prosperar a miles de proyectos gracias a su comunidad. Lisa Fetterman afirma que “Hay un grupo de gente llamado 'early adopters', y los patrocinadores de Kickstarter llegan aún más temprano.” La comunidad que forma estos websites son inversores, usuarios que aportan su dinero para hacer realidad los proyectos de otras personas, después, llegan los early adopters.

Existen casos excepcionales que demuestran el poder de estas webs para recaudar financiación, y el mayor exponente se trata de StarCitizen. Un proyecto iniciado en 2012 con un objetivo de recaudación de 500.000 dólares, que se utilizarían para el desarrollo de un videojuego de simulación espacial con rasgos de sandbox y RPG, y desde su inicio fue un éxito completo. Superado ampliamente el objetivo inicial el mismo año de presentación, cada año aumenta el dinero recaudado y hasta este momento Cloud Imperium Games (la desarrolladora) ha recogido más de 160 millones de dólares.

A pesar de estas cifras extraordinarias y de los múltiples proyectos con éxito, el crowdfunding tiene desventajas que no se deben pasar por alto. “Por ejemplo, no cumplir con los objetivos de campaña o no generar suficiente interés en el programa puede resultar una situación humillante.” (Hayen, 2017, p. 266), no generar el interés suficiente puede desembocar en una situación terrible para el creador como afirma el autor Richard Hayen, pero podría ser peor, los inversores arriesgan cantidades de dinero sin obtener una certeza de poder obtener nada por esa suma de dinero, por tanto si la idea no genera interés suficiente y se desvanece los productos podrían no ser enviados jamás.

2.1.4. Criptodivisas

Las criptodivisas son monedas virtuales que la gente puede utilizar para pagar multitud de bienes o servicios, para realizar transferencias entre usuarios o como inversión. La diferencia con las monedas tradicionales radica en su carácter digital, es decir no existen físicamente como el resto, carecen de autoridad central, reniegan de intermediarios, y por lo tanto su valor dependerá en última instancia de la confianza que generen.

A lo largo de 2008 se conquistaron grandes avances tecnológicos en cuanto al desarrollo de nuevos programas de economía digital para un sector joven como el de las transferencias monetarias. Existía un problema matemático conocido como “double-spending problem”, se trata de algo que puede parecer obvio pero que resultaba ser todo un impedimento en aquellos años. Transferir dinero físico de la cartera de un sujeto a otro es un proceso por el cual dicho dinero deja de estar en posesión del primer sujeto cuando el segundo lo introduce en su bolsillo, como ocurre en el mundo real, en internet esto no es así. En la red puede producirse duplicidad monetaria y no existe la certeza de saber si el dinero está en el archivo de la primera persona cuando se ha realizado la transferencia (Hayen, 2017, p.43-44).

En 2008 Satoshi Nakamoto (nombre del programador o grupo de programadores anónimos) resolvió el problema a través de la descentralización las transferencias de monedas digitales, ese mismo año presentó al mundo la primera divisa digital llamada Bitcoin, basada en la tecnología de blockchain. De manera simple los usuarios pueden transferirse dinero de una “cuenta” a otra una vez verificadas, y esta transacción queda grabada gracias al blockchain. Este no es más que un libro de contabilidad de una dimensión bestial que permite realizar con seguridad acciones como las relatadas anteriormente, y su funcionamiento es el siguiente: cada transacción que se realiza queda grabada en uno de los bloques del código, y cada ordenador en el mundo puede verificar cada transferencia, todos los bloques se verifican regularmente y estos contienen información del bloque anterior verificado, formando una cadena de bloques que da nombre al procedimiento, por lo tanto, en el caso de querer hackear el blockchain deberían cambiarse todos y cada uno de los bloques de la cadena, lo que resultaría un trabajo titánico. Estas transacciones reciben el nombre de minería digital, están realizadas por usuarios voluntarios que obtienen Bitcoins por ello. De esta manera se

consigue una robustez que no permite la posibilidad de falsas transacciones (Hayen, 2017, p.46-52)

Posteriormente las criptodivisas aun aumentado su popularidad y valor paulatinamente, en la actualidad existen muchas otras a parte del Bitcoin, por ejemplo, UBT, Litecoin, Indorse, Magicoín, Ethereum, Peercoin... Entre las ventajas más destacables se encuentra la rapidez de las transacciones, el menor coste de estas y el anonimato, pero sin embargo la seguridad que puede ofrecer un banco tradicional es mayor ciertamente, además, el Bitcoin todavía no es aceptado legalmente en ningún estado, por lo que se pueden cancelar las deudas contraídas en esta moneda sin penalización, pues no es de curso legal. El valor del Bitcoin actualmente recae como en la mayoría de las monedas fiduciarias en la confianza y el valor que represente para la mayoría de la sociedad en ese momento, por lo que su volatilidad ha quedado retratada a lo largo del tiempo, experimentó una gran subida en 2013 y actualmente sigue al alza, pues el Bitcoin, máximo exponente de estas divisas digitales, ha visto disparado su precio alcanzando records jamás imaginados.

Ilustración 7: Precio del Bitcoin en dólares para el 12/02/2017.



Fuente: coindesk.com

Podemos observar que el precio del Bitcoin se ha elevado notablemente a lo largo de este año, es difícil saber que puede ocurrir con estas divisas, quizás sean una especulación financiera avocada al fracaso, a pesar de que este no fuera el motivo de su creación, pues el Bitcoin tiene un límite o un techo de oferta de 21 millones de “Bitcoins” para reforzar el uso de este como reserva de valor y como medio de intercambio.

Tras alcanzar su punto álgido en 19.000 dólares a mediados de diciembre de 2017, el valor del Bitcoin ha descendido y parece encontrarse en valores más normalizados dentro de su excepcionalidad.

3. Resultados de la investigación

3.1. Metodología y objetivos de la investigación

A continuación, se presenta la investigación que se ha realizado en el marco del presente trabajo. La investigación es un estudio de campo, ya que se ha creado expresamente para este trabajo. En cuanto al horizonte temporal este es de tipo transversal, pues se ha realizado en un solo momento temporal, tiene carácter cuantitativo, ya que pretende medir y graduar los comportamientos de los usuarios de fintech, de esta manera podemos extrapolar los análisis de la muestra a una población mayor. La investigación es concluyente descriptiva.

La recogida de información se ha llevado a cabo mediante una encuesta o cuestionario, administrado por Internet que ha sido obviamente autocumplimentado, es la forma de obtener información de un alto número de personas.

La selección de la muestra es probabilística, los individuos de la población tienen la probabilidad de ser seleccionados y por tanto estamos ante un muestreo aleatorio simple.

Por otro lado, los objetivos de la encuesta llevada a cabo han sido la piedra angular por la que se ha regido la estructura del cuestionario. El propósito es dar respuesta a los objetivos de la manera más eficaz y precisa posible, estos son:

- Identificar el perfil del consumidor de fintech así como sus hábitos de consumo.
- Conocer las webs y apps más utilizadas en cada categoría y la utilidad que conceden a cada sección de fintech.
- Razones por las que se prefiere la banca tradicional por encima de la tecnología bancaria.

Seguidamente, se llevará a cabo la recopilación y el análisis de los datos recogidos para tratar de dar respuesta a los objetivos de la encuesta y a su vez a los objetivos del trabajo.

Estos serán divididos en tres partes, la primera constará de una revisión de las características de la muestra. Posteriormente se dará respuesta a los resultados generales de los usuarios de al menos una alternativa de tecnología bancaria, y seguidamente se

analizarán las webs y apps más utilizadas. En el último capítulo averiguaremos las razones por las que las personas no utilizan fintech.

3.2. Descripción de la muestra

En primer lugar, vamos a definir la muestra de nuestra encuesta, de esta manera podremos entender con mayor facilidad algunas respuestas o resultados que veremos más adelante.

La muestra es de 105 individuos, de los cuales 50,5% son mujeres y 49,5% son hombres, una proporción casi ideal. En cuanto a los tramos de edad encontramos dos grupos predominantes, como es natural, las personas de edad comprendida entre 36 a 60 años han sido un 46,7%, de edad comprendida entre 18 a 35 años un 41%, mientras que a las personas menos de 18 años y las mayores de 60, les corresponde tan solo un 10,5% y un 1,8% respectivamente. Es posible que se deba al menor uso e interés por la gente más joven de temas financieros y bancarios, así como el posible desconocimiento y reticencia de las personas mayores sobre asuntos tecnológicos tan punteros.

La situación laboral de los encuestados nos ayudará a conocer los hábitos y preferencias de grupos tan importantes como los estudiantes, en esta encuesta un 59% de los encuestados son ocupados, un 23,8% son estudiantes, mientras que parados son un 9,5% y jubilados son 7,7%.

La renta disponible es de gran utilidad en cualquier encuesta, pero aumenta su importancia si esta es de índole económica, dado que podremos conocer cuales son las opciones que utiliza cada segmento de renta a la hora de hacer uso del fintech, y en definitiva de su patrimonio. El 40,2% de las personas que han cumplimentado esta encuesta, pertenecen al tramo de renta de 800 a 1.900 euros, el 33,3% a menos de 800 euros, el 20,6% de 1.900 a 3.000 euros y por último 5,9% a más de 3.000 euros.

Recopilando los datos de clasificación utilizados, podemos intuir que el encuestado tipo, o más habitual, es un hombre o mujer de 18 a 60 años, ocupado y con una renta mensual disponible de 800 a 1.900 euros. Cuando sea necesario se realizarán diferencias entre cada uno de ellos con el propósito de ser lo más precisos y fieles posibles con los datos disponibles.

Adicionalmente se incluyeron otras preguntas de clasificación para ser lo más estricto posible cuando sea necesario, las personas preguntadas que utilizan internet varias veces al día son un 61,9%, y las que lo utilizan cada día son un 26,6%, residualmente un 11,5% de los encuestados hace uso de la red entre 1 a 6 veces por semana o no hace uso

de él. En cuanto a la frecuencia de uso del teléfono móvil nos encontramos con un resultado realmente parecido al anterior, un 70,5% lo utiliza varias veces al día, un 21% lo utiliza cada día, mientras que entre 1 a 6 veces por semana o ninguna lo utiliza un 8,5%.

Por último, los porcentajes de personas que leen semanalmente prensa, artículos, o blogs de índole económica son muy diversos.

Tabla 1: Frecuencia de lectura de prensa, artículos, o blogs económicos en %.

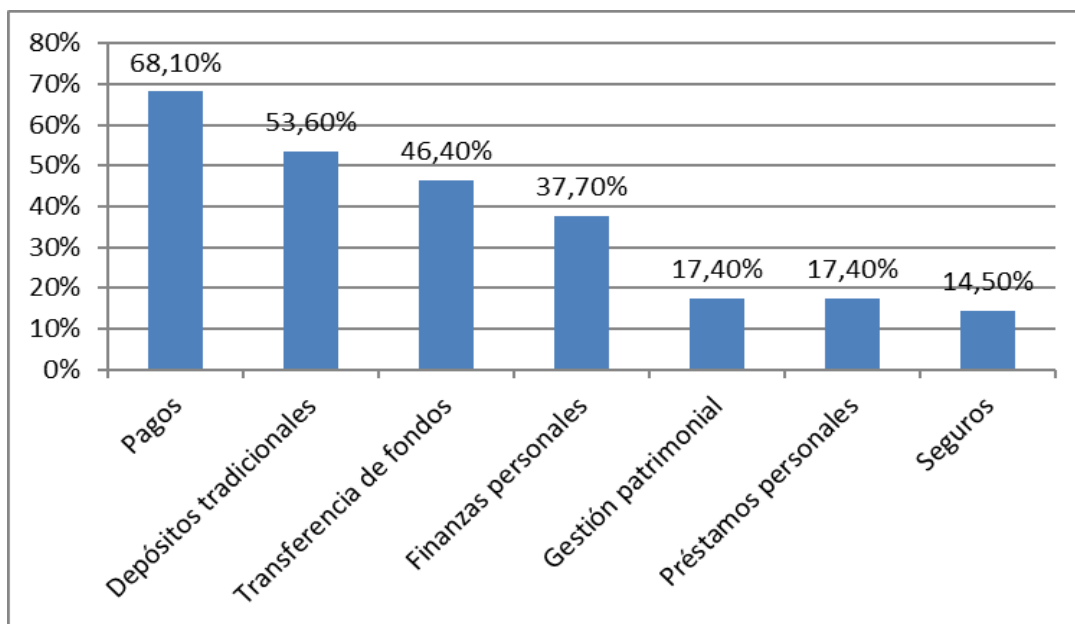
Ninguna	1 o 2 veces a la semana	3 o 6 veces a la semana	Cada día	Varias veces al día
31,4%	36,2%	9,5%	14,3%	8,6%

Fuente: elaboración propia.

3.3. Resultados generales si utilizan fintech

La encuesta realizada se divide en dos partes distintas en función de si la persona que responde hace uso del fintech o no. Un 65,4% afirman hacer uso del fintech mientras que un 34,6% aseguran no hacerlo, por lo tanto, este resultado afianza el estudio presentado en la primera parte, en el que se proclamaba a España como un país con un buen grado de adopción del fintech, por encima de la media mundial.

Ilustración 8: Categorías de fintech utilizadas en %.



Fuente: elaboración propia.

En el gráfico podemos ver cuantos de los encuestados que afirman usar fintech han marcado cada categoría, la más utilizada son los pagos con un 68,1%, un 53,6% corresponde a los depósitos tradicionales y en tercer lugar se encuentran las transferencias de fondos con un 46,4%, a continuación, están las finanzas personales. Con un descenso acusado, está la gestión patrimonial y los préstamos personales con idéntico porcentaje, un 17,4%, y por último los seguros con un 14,5%. Podemos observar que el fintech se utiliza para las acciones más cotidianas, aquellas con una implicación e importancia menor, mientras que la gestión del patrimonio, los préstamos y los seguros quedan atrás.

La frecuencia mensual de uso de alguna de las categorías antes mencionadas es la siguiente:

Tabla 2: Frecuencia de uso de alguna categoría de fintech en %.

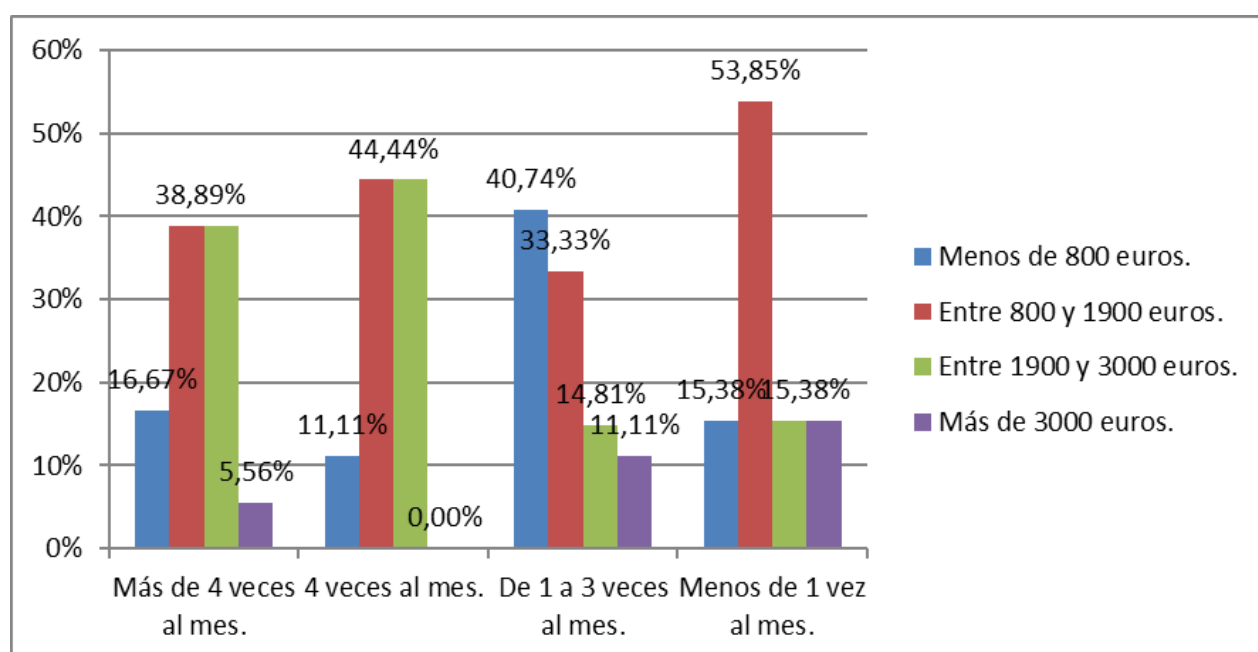
Menos de 1 vez al mes	De 1 a 3 veces al mes	4 veces al mes	Más de 4 veces al mes
19,1%	41,2%	13,2%	26,5%

Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los encuestados hacen uso de las opciones de fintech menos de 1 vez a la semana promedio, por otro lado, un 26,5% aseguran utilizarlo más de 4 veces al mes.

Como nos muestra el siguiente gráfico y en contra de lo que se podría imaginar en un primer momento, la frecuencia de uso no va de la mano del nivel de renta, es decir, las personas que disponen mensualmente de más de 3.000 euros no utilizan con mayor frecuencia el fintech que cualquier otro segmento de renta. Se trata de aquellos con una renta comprendida entre 800 euros y 3.000 euros los que hacen uso de las apps y webs de fintech con mayor asiduidad. Por otro lado, aquellos que hacen uso menos de 1 vez al mes, son aquellos que disponen de 800 a 1.900 euros.

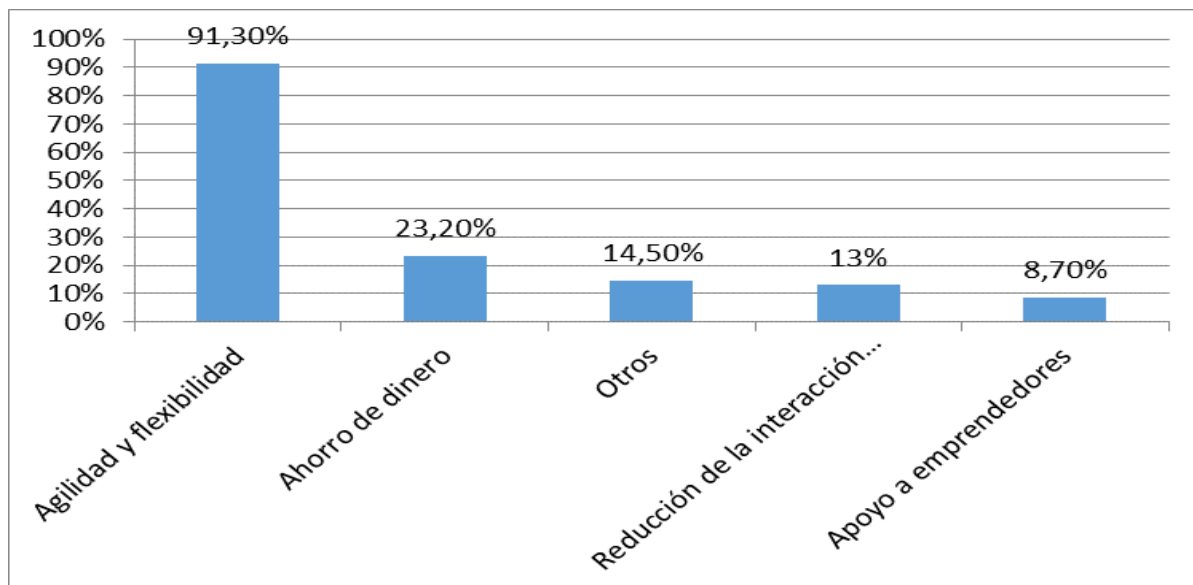
Ilustración 9: Frecuencia de uso respecto a la renta mensual disponible en %.



Fuente: elaboración propia.

Vamos a analizar las causas o motivos por los que los encuestados utilizan alguna app o página web de fintech, de esta manera sabremos donde incidir a la hora de dar a conocer las características que más gustan a los usuarios de fintech.

Ilustración 10: Motivos de utilización del fintech en %.

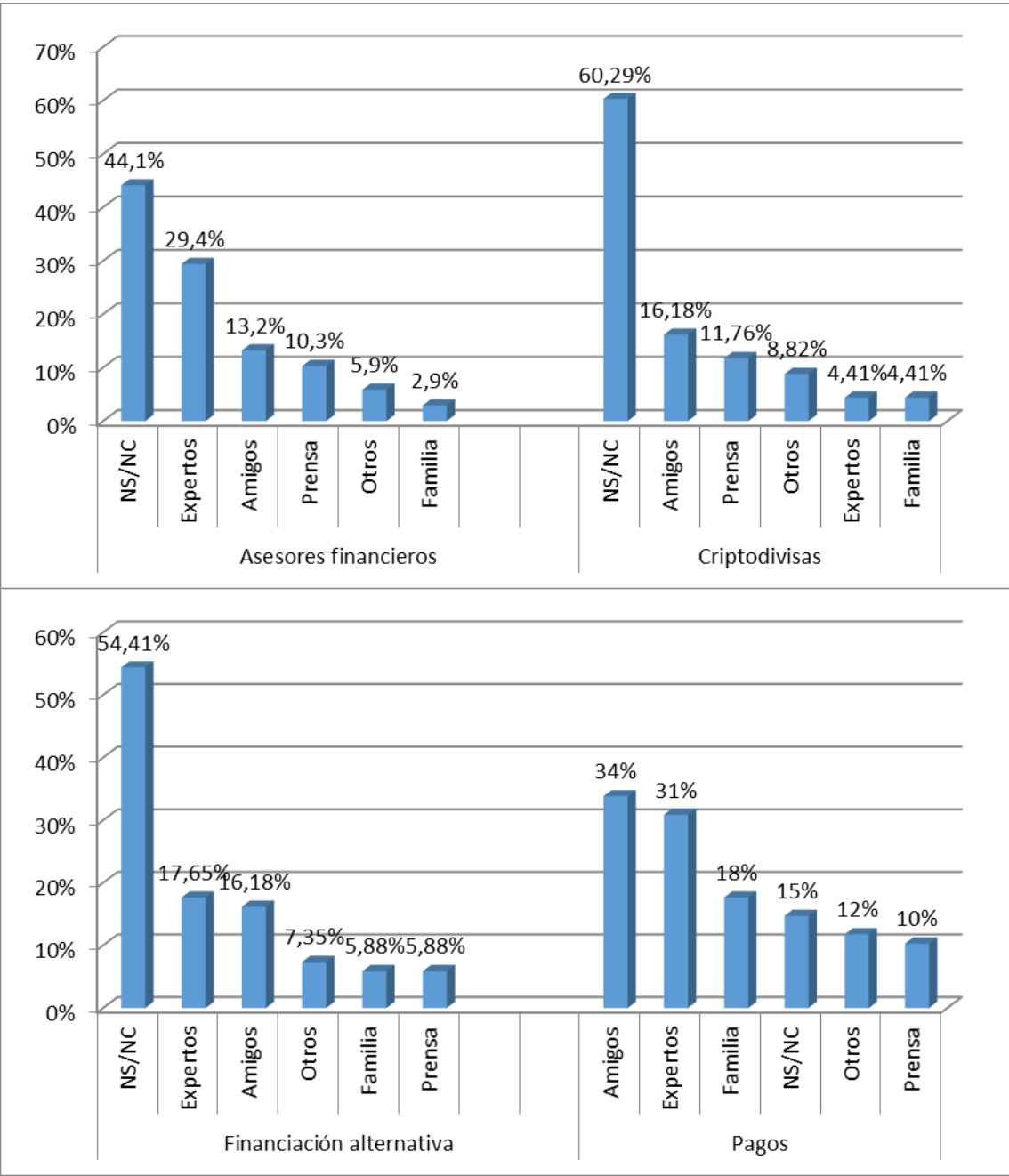


Fuente: elaboración propia.

De aquellos que afirman usar alguna alternativa de fintech, un aplastante 91,30% ha proclamado que lo hacen por la agilidad y flexibilidad que les aporta este servicio online. A lo largo de la primera parte hemos comentado que es un factor determinante para la utilización de estas posibilidades por encima de las tradicionales, y no es casualidad que 9 de cada 10 personas preguntadas afirmen exactamente lo mismo. En la actualidad la mayoría de servicios han evolucionado, ahora más que nunca se valora la rapidez y flexibilidad de estos y los financieros no deben quedarse atrás, este es un atributo con gran poder de atracción para el uso del fintech. En segundo lugar pero con un porcentaje mucho menor se encuentra el ahorro de dinero con un 23,30%, al parecer los usuarios no perciben el ahorro de coste de sus gestiones financieras al mismo nivel de importancia que las empresas de fintech oferentes, que lo clasifican como una característica clave. Por detrás quedan opciones como la reducción de la interacción humana o el apoyo de emprendedores, que emplean su tiempo en desarrollar apps de fintech o en exponer sus proyectos en webs de financiación alternativa.

Saber como han conocido los usuarios las diferentes opciones de fintech puede resultarnos de gran ayuda a la hora de construir nuestra estrategia de comunicación, por ejemplo, si es a través de las amistades debemos elaborar una estrategia de marketing boca a oído (WOM) con las características específicas oportunas, la confianza debe ser una herramienta fundamental, ya que las personas recomiendan un producto o servicio dada la confianza depositada en ellos y en las compañías oferentes.

Ilustración 11: Donde conoció cada alternativa de fintech en %.



Fuente: elaboración propia.

En estos gráficos comparativos podemos destacar que los expertos en finanzas han sido prescriptores de los encuestados sobre todo para los asesores financieros con un 29,4% y la financiación alternativa con un 17,65%, sin embargo, en los pagos y las criptodivisas han sido realmente importantes las amistades con un 34% y un 16,18% respectivamente, las apps de pagos parecen difundirse con un efecto boca a boca más poderoso que en el resto de opciones sin dejar de ser importantes para las demás. La prensa cobra importancia en las criptodivisas y en los asesores financieros, y queda relegada en la financiación alternativa y en los pagos.

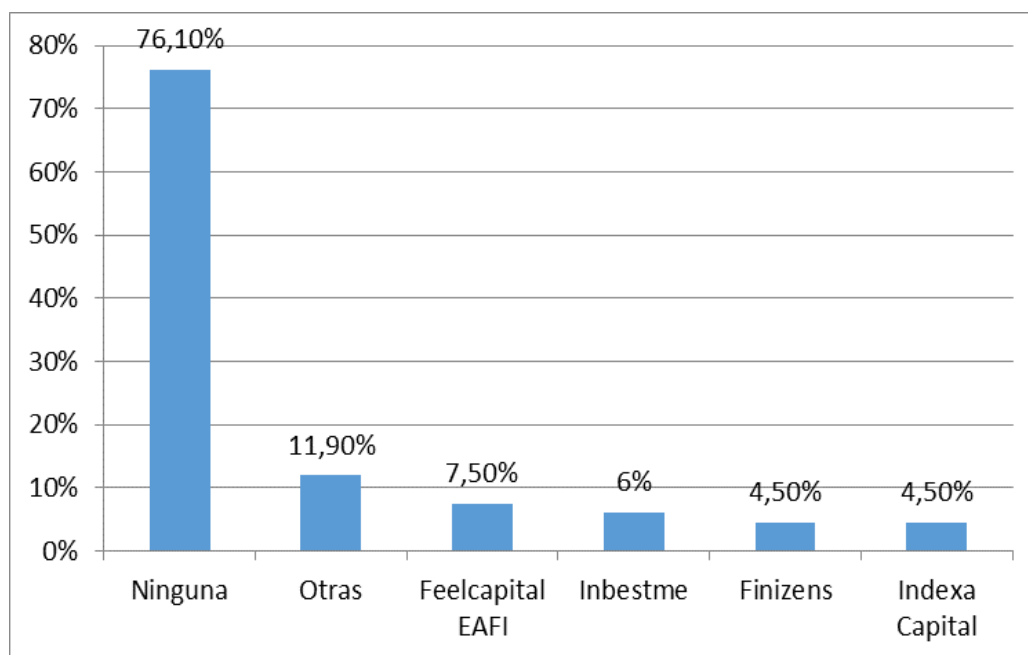
3.3.1. Resultados específicos si utilizan fintech

Estos resultados siguen la tendencia vista anteriormente, es decir, las apps y webs más utilizadas son las de la categoría más usada, el propósito de este apartado es conocer y analizar cuales son las opciones preferidas dentro de cada categoría de fintech, así como la utilidad media de cada tipo específicamente, de esta manera podremos identificar que compañías están siendo un referente para los usuarios.

-Asesores financieros

La encuesta desvela que quizá las opciones de asesoramiento financiero propuestas no son las más utilizadas, Feelcapital EAFI además de ser la primera empresa española de este tipo, como se comentó en la primera parte del trabajo, es también la primera opción para las personas encuestadas. En puestos posteriores están Inbestme, Finizens e Indexa Capital sin demasiada repercusión en la industria según la muestra extruida.

Ilustración 12: Webs y/o apps de asesores financieros utilizadas en %.



Fuente: elaboración propia.

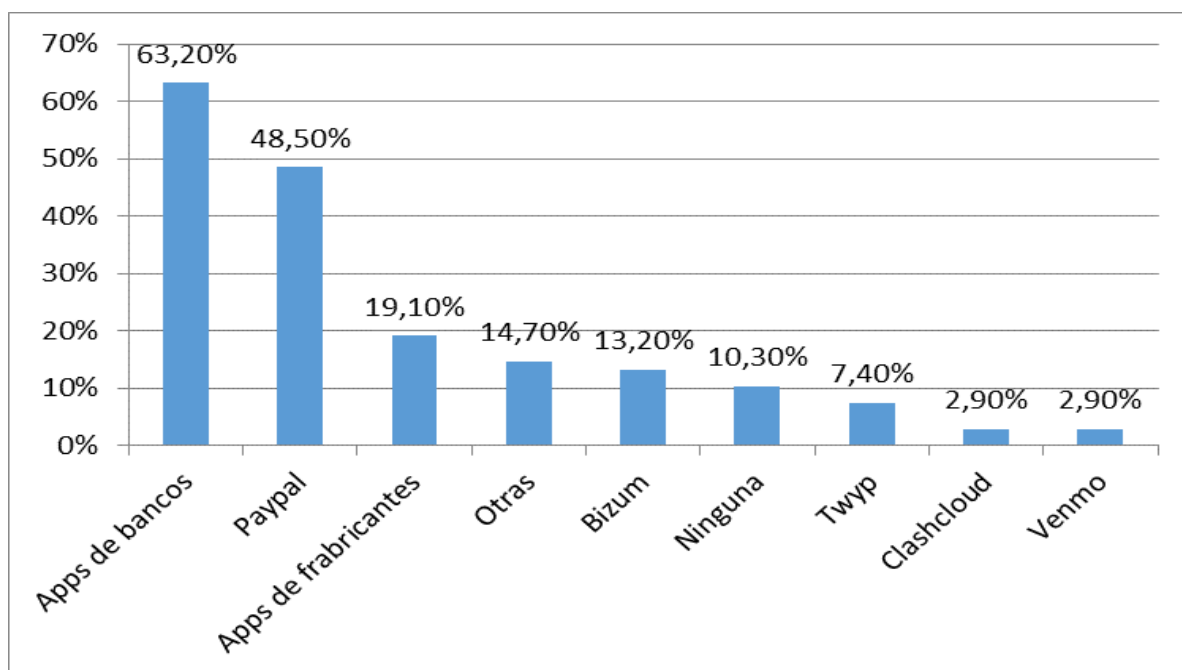
La nota que dan a los asesores financieros es de un 4,47 sobre 10, otorgándole una utilidad modesta.

-Pagos

Como se ha demostrado a lo largo de este trabajo en la información previa y en esta encuesta es la categoría fintech más utilizada, es aquella que resulta más familiar y conocida por la mayoría de los encuestados. Las apps de bancos (Santander Wallet, BBVA Wallet, Ibercaja directo...) son las preferidas, un 63,20% las han marcado. En

segunda posición encontramos PayPal, la plataforma de pagos creada en 1998 ha sido marcada un 48,50% otorgándole una posición de fuerza entre las apps y webs de pagos, se trata de un referente en el sector por su calidad y trayectoria. A continuación nos encontramos un escalón con opciones por debajo de un 20%, cabe destacar que Bizum, la app creada por multitud de bancos, como se explicó en el apartado de pagos 2.1.2, ha obtenido un 13,30%, un 5,8% más que su gran competidora Twyp, a pesar del gran esfuerzo publicitario para dar a conocer ambas aplicaciones.

Ilustración 13: Webs y/o apps de pagos utilizadas en %.



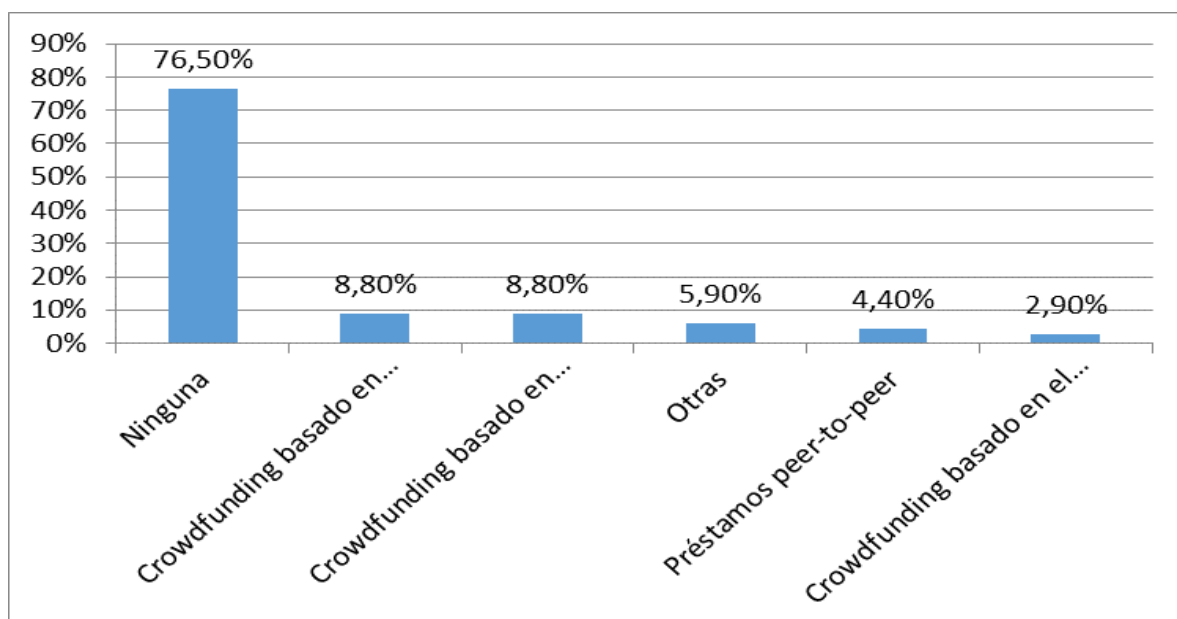
Fuente: elaboración propia.

La utilidad media sobre 10 es la más alta de los 4 grupos de fintech, ha obtenido un 6,87, casi un notable, que hace de los pagos entre usuarios y compañías el referente de fintech en España considerablemente por encima del resto de opciones.

-Financiación alternativa

El crowdfunding está a la orden del día, así ha quedado demostrado en la encuesta realizada, a pesar de no ser la categoría más utilizada, cuando se hace uso de ella es a través del crowdfunding, prefiriendo el basado en donaciones o recompensas.

Ilustración 14: Webs y/o apps de financiación alternativa utilizadas en %.



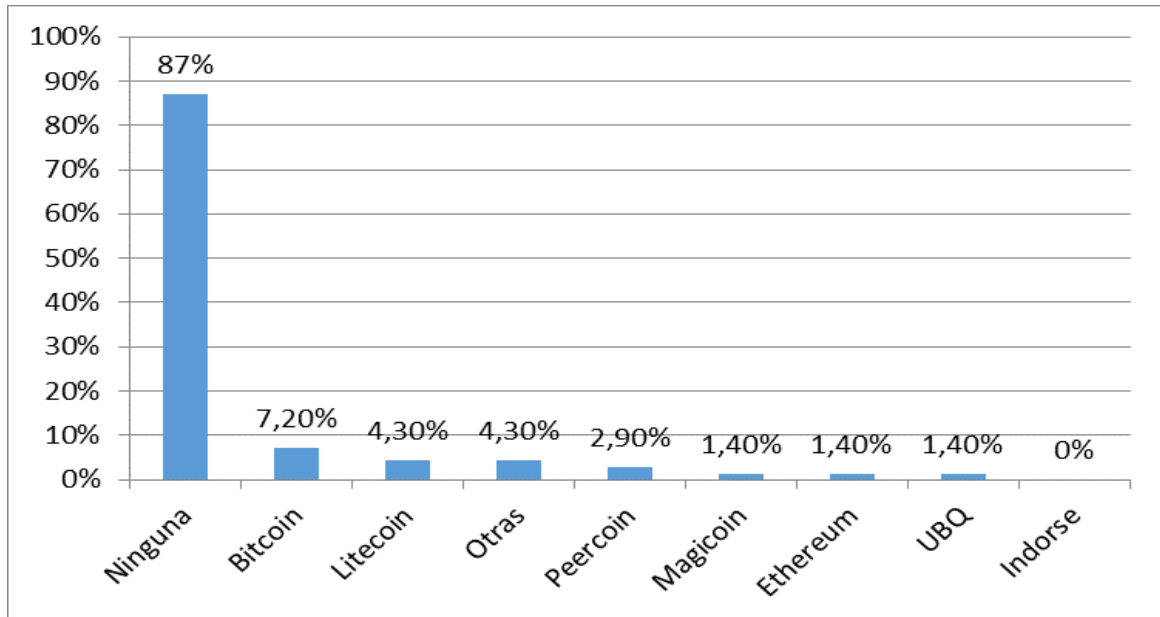
Fuente: elaboración propia.

La utilidad media de la financiación alternativa es de tan solo 4,28 sobre 10, un suspenso alto que refuerza los resultados obtenidos a lo largo del informe. En España la financiación alternativa no ha triunfado como si lo ha hecho en el país de origen (EE.UU), es posible que se deba a las distintas culturas empresariales entre ambos países.

-Criptodivisas

A pesar de estar protagonizando las noticias actualmente, y siendo tema de conversación por usuarios y analistas económicos, la encuesta ha revelado que es la categoría de fintech menos utilizada con diferencia. El Bitcoin ocupa el primer lugar como cabría esperar con un 7,20%, a continuación, encontramos Litecoin con un 4,30%, el resto de opciones han sido elegidas por muy pocas personas, incluso Indorse ha obtenido un 0%.

Ilustración 15: Webs y/o apps de criptodivisas utilizadas en %.



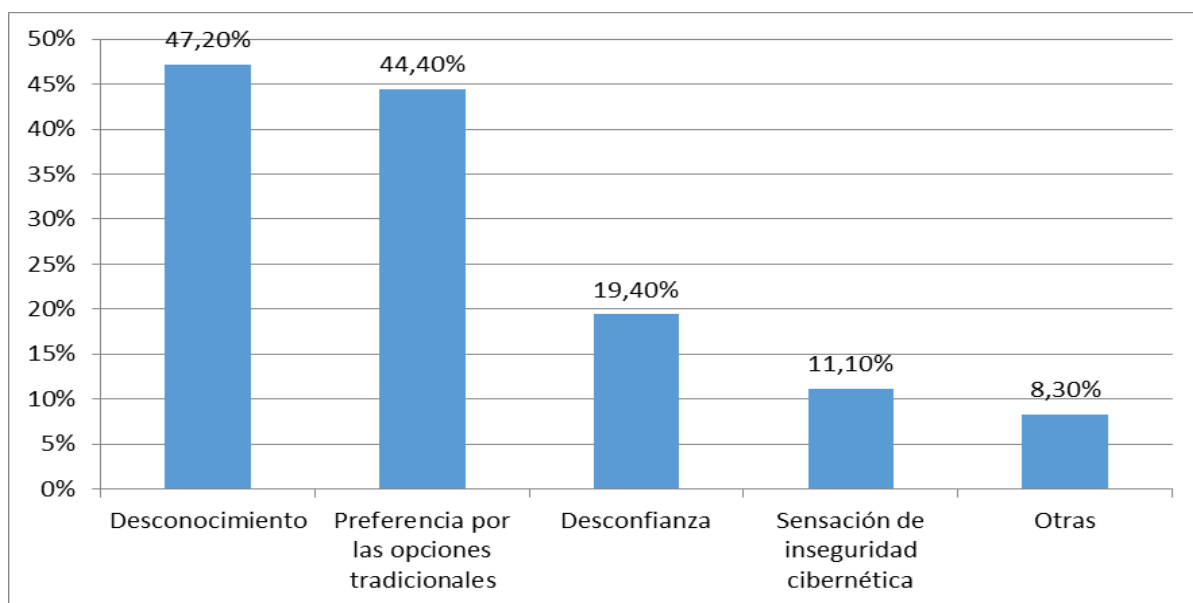
Fuente: elaboración propia.

La utilidad media de las criptodivisas es realmente baja, tan solo un 3,15 sobre 10, consiguiendo la nota y el suspenso más bajo entre todas las opciones fintech, que nos desvela una vez más que las criptodivisas no son para el gran público, relegadas a un uso más específico de un sector menos numeroso.

3.3.2 Resultados si no utilizan fintech

La encuesta nos proporciona datos para conocer cual o cuales son los motivos por los que el 36,6% de la muestra no utiliza el fintech. De esta manera podremos tratar de ajustar el producto o la estrategia de marketing mix para ampliar nuestra cartera de clientes en la medida que sea posible.

Ilustración 16: Motivos por los que no usa fintech en %.



Fuente: elaboración propia.

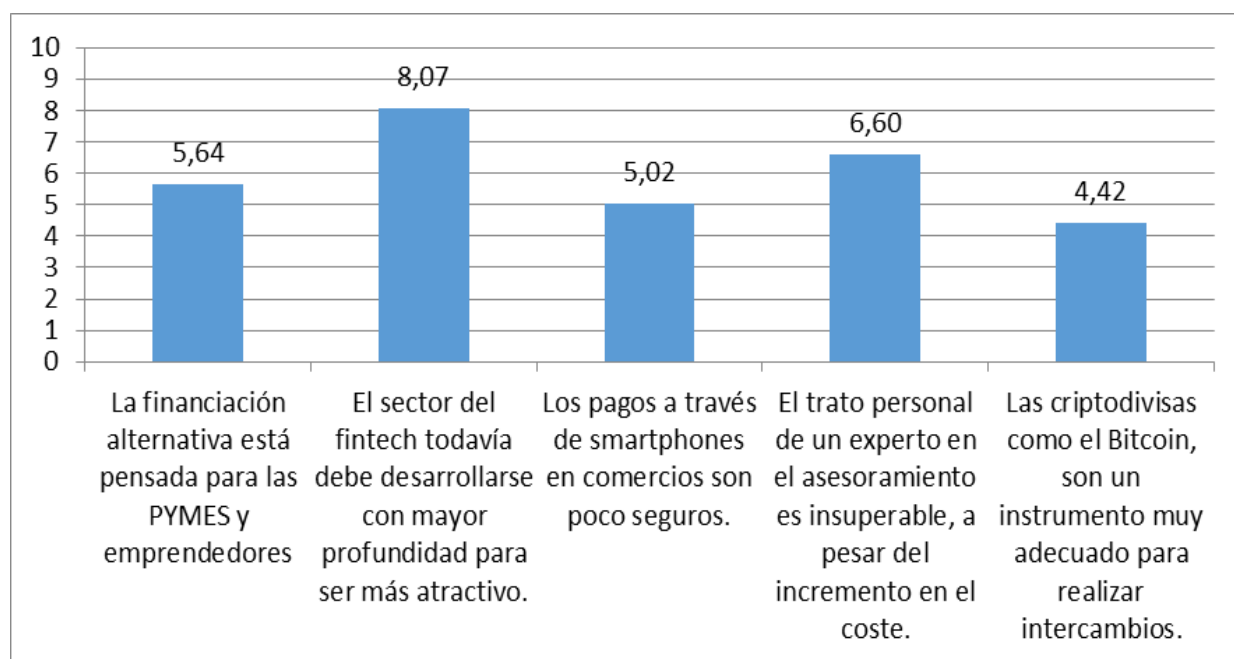
Los datos de esta encuesta nos revelan que el desconocimiento y la preferencia por las opciones tradicionales han sido marcadas por casi la mitad de los encuestados que no utilizan ninguna alternativa de fintech. Existe un cierto rechazo a la gestión de las finanzas personales a través de internet, el desconocimiento y la desconfianza crean una barrera para el uso de las apps y webs de tecnología bancaria por estas personas, además casi la mitad prefiere los métodos tradicionales, posiblemente por la sensación de seguridad y confianza que genera un comercial o un trabajador en persona, a expensas de un mayor tiempo empleado en las gestiones o transacciones financieras, que como hemos visto en apartados anteriores, es el motivo más valorado.

Por otro lado siempre que se realiza cualquier tipo de transacción a través de la red existe una posibilidad de que la seguridad se vea comprometida, y nuestros datos personales y bancarios sean expuestos para su uso malintencionado. La inseguridad cibernética es un problema para el 11,10% de los usuarios, por ello se deben incrementar las medidas de seguridad que generen tranquilidad para los clientes.

Ahondar en los motivos o razones por las que no se utiliza ningún tipo de fintech, es tan importante como las razones por las que se usa, con estas podemos averiguar donde se encuentra el margen de mejora, o cual es el camino para la resolución de problemas que aumenten el uso de apps y webs bancarias.

Se lanzaron una serie de afirmaciones para que las personas que cumplimentaban la encuesta anotaran su grado de acuerdo o desacuerdo con estas. Los resultados obtenidos nos ayudan a reforzar teorías propuestas con anterioridad, mientras que otros podrán desvelarnos nuevos factores por los que se rechaza el fintech.

Ilustración 17: Grado de acuerdo o desacuerdo en afirmaciones sobre el fintech en %.



Fuente: elaboración propia.

Las personas que no utilizan alternativa alguna de tecnología bancaria están relativamente de acuerdo con que el sector de fintech debe desarrollarse con mayor profundidad, si bien es cierto que el mercado de apps y webs es considerablemente amplio, todavía existe un alto grado de mejora y aumento. Como revelan los estudios citados en la primera parte se trata de un sector que está en auge, actualmente un 44% de las empresas y particulares ya utilizan la financiación alternativa (Universidad de Cambridge, 2016).

La segunda afirmación que mayor grado de acuerdo ha obtenido es que el trato personal de un experto en el asesoramiento es insuperable, a pesar del incremento del coste, que ha conseguir un 6,6 sobre 10, donde 10 era totalmente de acuerdo. Podemos reafirmar los datos sobre los motivos de rechazo del fintech, y asegurar que actualmente la

preferencia por personal cualificado, en lugar de realizar las gestiones a solas, es altamente apreciada entre los usuarios que no utilizan ninguna opción de fintech.

El grado de acuerdo o desacuerdo en que la financiación alternativa está pensada para PYMES y emprendedores, y que los pagos de smartphones no son realmente concluyentes, han obtenido un 5,64 y 5,02.

La única opción que ha obtenido un resultado inferior al 5 es idea de las criptodivisas como un instrumento adecuado para realizar intercambios. A lo largo de los resultados hemos visto que las criptodivisas no están bien valoradas, tampoco son la alternativa de fintech más utilizada, su utilidad media es la más baja, y las personas que no utilizan fintech prosiguen con esta dinámica, piensan que las criptodivisas no son un instrumento adecuado para realizar intercambios, siendo este uno de sus principales usos y una de las razones para la creación del Bitcoin.

4. Conclusiones y recomendaciones

A lo largo de este apartado vamos a enunciar las conclusiones más importantes de ambas partes del trabajo, y se realizará la correspondiente comprobación del estado de los objetivos propuestos.

El fintech o tecnología bancaria es un término de reciente creación utilizado para denominar al binomio tecnología y sector financiero. Las empresas de este sector han ido evolucionando a lo largo del siglo XX junto a la tecnología necesaria para crear las webs y apps de este tipo. Actualmente la envergadura de la tecnología bancaria es innegable, empresas de todo el mundo optan por la financiación alternativa y un gran número de clientes de la banca tradicional ya utiliza al menos una alternativa de fintech. La tipología de fintech es amplia y aumenta cada día, por el momento los pagos entre usuarios o en comercios lideran el sector y la tendencia es que continúen haciéndolo durante un tiempo. Algunas de las apps más importantes son: PayPal, Twyp, Clashcloud, Venmo, Apple Pay, BBVA Wallet... Los asesores financieros online son otro gran baluarte del fintech, a pesar de estar lejos de la importancia que cobran en Estados Unidos, en España contamos con grandes empresas que dedican su actividad comercial a la gestión online de las finanzas o patrimonio de sus clientes. Debemos destacar: Feelcapital EAFI, Indexa Capital, Inbestme o Finizens.

La financiación alternativa ha revolucionado el mundo empresarial, especialmente los proyectos personales o las empresas de menor tamaño, ya que el crédito o la financiación para estos casos podía resultar realmente complicado. Por ello, aprovechar cualquier oportunidad de emprender un proyecto no debe dejarse escapar. El sistema de crowdfunding en cualquiera de sus versiones, (Basado en donaciones, en recompensas y en capital), ha ayudado a multitud de empresarios a reunir financiación, gracias a pequeños inversores, para comenzar su aventura empresarial. Existen otras estrategias como: el peer-to-peer para negocios o el adelanto de facturas.

Para cerrar las distintas posibilidades de fintech encontramos las criptodivisas, inicialmente creadas para que fuesen utilizadas como una herramienta para llevar a cabo intercambios, han acabado siendo generadoras de gran controversia. A pesar de ser un instrumento de inversión e intercambio muy válido, aspectos dudosos como su posible burbuja especulativa, o la procedencia y legalidad de algunos de sus inversores, han hecho de las criptodivisas la opción de fintech no apta para todos los públicos. Desde la

superestrella de estas monedas virtuales como es el Bitcoin, podemos encontrar una cantidad de ellas muy diversa: Indorse, Litecoin, Peercoin, Magicoin, UBW...

Llegados a este punto alcanzamos con holgura los dos primeros objetivos propuestos al comienzo de este estudio. Sabemos que es el fintech, como y cuando se inició, así como la situación de este en España. De igual manera conocemos las categorías de fintech más importantes, los diferentes tipos existentes y las empresas más importantes.

Gracias a una investigación realizada con una muestra de 105 encuestas hemos dado cumplimiento al tercer objetivo. Hemos identificado el perfil de los usuarios de fintech, pues se trata de una persona de una edad comprendida entre los 36 y los 60 años (edad adulta), con una renta mensual disponible de entre 800 y 1.900 euros y que no lee demasiada prensa económica, tan solo 1 o 2 veces por semana. La categoría que más utiliza son los pagos, las usa de 1 a 3 veces al mes y la razón es la agilidad y flexibilidad que le aporta este sistema por encima de un banco al uso. Las apps que más emplea son las apps de bancos para realizar pagos (Santander Wallet, Ibercaja Directo...), Feelcapital EAFI, el crowdfunding basado en donaciones y recompensas y el Bitcoin.

La razón más importante por la que no se utiliza el fintech es el desconocimiento junto a la preferencia por las opciones tradicionales.

De estas causas más frecuentes se desprenden recomendaciones generales para las empresas que deseen incrementar el número de clientes. La barrera más importante es el desconocimiento de estas posibilidades, si bien es cierto que se trata de un sector con un corto recorrido, es necesario aumentar los esfuerzos en marketing y en comunicación comercial si se pretende solucionar este problema, a través de distintas acciones de información que den a conocer las bondades del fintech. Las personas que sí conocen la tecnología bancaria pero aun así la rechaza es por desconfianza. Cambiar de método en asuntos relevantes como la gestión de las finanzas personales resultará más sencillo si se incrementa la confianza entre los clientes, por ello sería conveniente realizar campañas a través de embajadores de marca, personas que influyan en los demás dada su posición de “amistad”.

4.1. Limitaciones

A lo largo del trabajo realizado han ido apareciendo barreras propias de un trabajo de tal importancia. Los obstáculos en ocasiones eran dificultades que hacían que se avanzara a un ritmo extremadamente lento, pero que se han podido solventar con planificación y esfuerzo, sin embargo, en otros momentos han surgido problemas derivados de las circunstancias personales o del tema escogido que eran más difíciles de superar.

El tema elegido es muy novedoso, y más en este país. La cantidad de información disponible no es muy elevada, además la información de calidad es incluso más escasa, por lo tanto la primera parte, en la que recabar todo tipo de datos es completamente esencial, ha sido muy una ardua tarea. Por esta razón los datos del fintech en España son algo básicos y no he podido profundizar como me hubiera gustado.

La muestra obtenida ha sido otro impedimento para lograr realizar un trabajo más completo y perfeccionado. Dado que los medios de los que dispongo como estudiante son limitados la muestra conseguida es escasa en número, es decir la representatividad de la misma no está asegurada y por lo tanto extrapolar los datos a una población mayor es arriesgado. Así mismo, con la muestra obtenida es complicado crear un perfil fiel de fintech.

5. Bibliografía

- Barnett, C, (2016). *Medium: Top 10 Crowdfunding Sites For Fundraising*. Recuperado de <https://www.medium.com> Extraído el 21/11/2017.
- Battioli, A. *Help my cash: Préstamos P2P – Préstamos online entre particulares*. Recuperado de <https://www.helpmycash.com> Extraído el 25/11/2017.
- Capgemini. (2017). *World FinTech Report 2017*. Recuperado de <https://www.capgemini.com>
- De Lestapis, G, (2017). *Asociación fintech: El papel de las Fintech en el mercado financiero actual*. España. Recuperado de: <https://www.asociacionfintech.es> Extraído el 15/11/2017.
- Escoda, A, (2014). *La Caixa: Bitcoin: ¿burbuja especulativa o moneda del futuro?* Recuperado de <https://www.caixabankresearch.com> Extraído el 29/11/2017.
- Esteve, J, (2017). *El Confidencial: La forma más rápida de enviar dinero a un amigo con tu móvil (y sin pagar comisiones)*. Recuperado de <https://www.elconfidencial.com> Extraído el 22/11/2017.
- EY. (2017). *FinTech Adoption Index. The rapid emergence of Fintech*. Recuperado de <https://www.ey.com>
- Fuscaldo, D. (2017). *Goodcall: The Rise of Fintech – What You Need to Know & Financial Services Now Offered*. New York (EE.UU). Recuperado de <https://www.goodcall.com> Extraído el 15/11/2017.
- Hayen, Richard. (2017): *Blockchain and Fintech: A comprehensive blueprint to understanding blockchain & financial technology*.
- Instituto de Estudios Bursátiles (IEB). (2016). *Nuevos Modelos de Negocio en el Asesoramiento Financiero tras las Modificaciones Regulatorias de MiFID II*. Recuperado de <https://www.ieb.es>
- KPMG. (2017). *Fintech, innovación al servicio del cliente*. Recuperado de <https://www.home.kpmg.com>
- López, E. *Crowdlending: Invoice Trading mediante Crowdlending*. Recuperado de <https://www.crowdlending.es> Extraído el 25/11/2017.
- Martínez-Pina, M, A, (2017). *Comisión Nacional del Mercado de Valores: Fintech, robo advisors y la protección del inversionista. El caso español*. España. Recuperado de <https://www.cnmv.es> Extraído el 14/11/2017.
- Moreno, G, (2016). *Statista: La evolución del pago por móvil en España*. Recuperado de <https://www.es.statista.com> Extraído el 22/11/2017.

- Pérez, D, (2015). *El Android libre: Todos los sistemas para pagar con el móvil en España*. España. Recuperado de <https://www.elandroidelibre.lespanol.com> Extraído el 20/11/2017.
- PwC. (2017). *Global FinTech Report 2017*. Recuperado de <https://www.pwc.com>
- Rubio, A, (2017). *El economista: Robo advisors: los robots también seducen a los bancos tradicionales para gestionar carteras*. España. Recuperado de <https://www.eleconomista.es> Extraído el 15/11/17.
- University of Cambridge. (2016). *Sustaining momentum, the 2nd european alternative finance industry report*. Recuperado de <https://www.jbs.cam.ac.uk>
- Zimmerman, E, (2016). *The New York Times: The Evolution of Fintech*. New York (EE.UU). Recuperado de <https://www.nytimes.com> Extraído el 13/11/17.
- (2016). *My triple A: Fintech, el mundo financiero se mueve, ¿te subes? Guía útil*. Recuperado de <https://www.mytriplea.com> Extraído el 14/11/2017.
- (2017). *Coindesk: Bitcoin (USD) Price*. Recuperado de <https://www.coindesk.com> Extraído el 29/11/2017.

6. Anexos

I. Encuesta tecnología bancaria.

Hola, soy un estudiante de Marketing e investigación de mercados de la Universidad de Zaragoza. Le agradezco que dedique unos pocos minutos en realizar esta encuesta sobre el fintech, o tecnología bancaria.

Entendiendo el fintech como toda aplicación móvil (app) o página web para la gestión/administración de asuntos financieros, de manera que aporte agilidad, flexibilidad y una reducción del coste, a expensas del contacto con personas. Por ejemplo utilizar la aplicación móvil o página web de un banco para transferir dinero a un familiar. Otros ejemplos son: Apps y webs de bancos (Ibercaja, Santander, BBVA...), Twyp, PayPal, Bitcoin, Feelcapital, Crowdfunding...

1. ¿Utiliza alguna alternativa de fintech habitualmente?

☐

Sí *Continúa hasta la pregunta 11*

☐

No *Pasa a la pregunta 11 (Sección exclusiva)*

Las distintas categorías del fintech son:

Asesores financieros: todas aquellas apps o páginas web para la gestión y administración de las inversiones, el ahorro...

Pagos: Aquellas destinadas para la traspaso de dinero entre usuarios o para el pago en un comercio

Financiación alternativa: aquellas para conseguir dinero, ya sea para un proyecto empresarial o para uno particular, a través de pequeños pero numerosos inversores.

Criptodivisas: Se trata de las monedas virtuales que pueden utilizarse para realizar intercambios o como reserva de valor.

2. ¿De las siguientes categorías de fintech, cuales ha utilizado?

- ☐ Depósitos tradicionales/Cuentas de ahorro
- ☐ Finanzas personales
- ☐ Gestión patrimonial
- ☐ Pagos
- ☐ Préstamos personales
- ☐ Seguros
- ☐ Transferencia de fondos

3. ¿Mensualmente, con qué frecuencia utiliza alguna categoría de Fintech citada anteriormente?

- ☐ Menos de 1 vez al mes.
- ☐ De 1 a 3 veces al mes.
- ☐ 4 veces al mes.
- ☐ Más de 4 veces al mes.

4. Valore del 1 al 7 (siendo 1 el mínimo y 7 lo máximo), la utilidad de las distintas categorías de fintech expuestas

	1	2	3	4	5	6	7
Asesores financieros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Criptodivisas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Financiación alternativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pagos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ¿Cuál/les son los motivos para la utilización de alguna app o página web de Fintech?

- ☐ Agilidad y flexibilidad
- ☐ Ahorro de dinero
- ☐ Apoyo a emprendedores
- ☐ Reducción de la interacción humana
- ☐ Otras

6. ¿Cuál/les de estas alternativas de asesoramiento financiero ha utilizado el último año?

- ☐ Ninguna
- ☐ Feelcapital EAFI
- ☐ Finizens
- ☐ Inbestme
- ☐ Indexa Capital
- ☐ Otras

7. ¿Cuál/les de estas alternativas de pagos ha utilizado el último año?

- ☐ Ninguna
- ☐ Apps de bancos (BBVA Wallet, Santander Wallet...)
- ☐ Apps de fabricantes (Apple Pay, Samsung pay, Android pay)
- ☐ Bizum
- ☐ Clashcloud
- ☐ PayPal
- ☐ Twyp
- ☐ Venmo
- ☐ Otras

8. ¿Cuál/les de estas alternativas de financiación alternativa ha utilizado el último año?

- ☐ Ninguna
- ☐ Crowdfunding basado en el capital (Crowdfunder...)
- ☐ Crowdfunding basado en donaciones (Crowdrise...)
- ☐ Crowdfunding basado en recompensas (Kickstarter...)
- ☐ Préstamos peer-to-peer para consumidores
- ☐ Otras

9. ¿Cuál/les de estas alternativas de criptodivisas ha utilizado el último año?

- ☐ Ninguna
- ☐ Bitcoin
- ☐ Ethereum
- ☐ Indorse
- ☐ Litecoin
- ☐ Magicoín
- ☐ Peercoin
- ☐ UBQ
- ☐ Otras

10. ¿Cómo conoció las opciones de fintech que utiliza habitualmente?

	NS/NC	Amigos	Expertos	Familia	Prensa	Otros
Asesoramiento financiero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Criptodivisas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financiación alternativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pasa a la pregunta 13, la última sección.

Comienza la sección exclusiva para aquellos que en la pregunta 1 afirman no utilizar ninguna alternativa de fintech habitualmente.

Las distintas categorías del fintech son:

Asesores financieros: todas aquellas apps o páginas web para la gestión y administración de las inversiones, el ahorro...

Pagos: Aquellas destinadas para la traspaso de dinero entre usuarios o para el pago en un comercio

Financiación alternativa: aquellas para conseguir dinero, ya sea para un proyecto empresarial o para uno particular, a través de pequeños pero numerosos inversores.

Criptodivisas: Se trata de las monedas virtuales que pueden utilizarse para realizar intercambios o como reserva de valor.

11. Cuál/les son los motivos por los que no utiliza ninguna alternativa de fintech?

- ☐ Desconocimiento
- ☐ Desconfianza
- ☐ Preferencia por las opciones tradicionales
- ☐ Sensación de inseguridad cibernética
- ☐ Otras

12. A continuación voy a enunciar una serie de frases sobre el fintech. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

	NS/NC	1	2	3	4	5	6	7
La financiación alternativa está pensada para las PYMES y emprendedores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El sector del fintech todavía debe desarrollarse con mayor profundidad para ser más atractivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los pagos a través de smartphones en comercios son poco seguros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trato personal de un experto en el asesoramiento es insuperable, a pesar del incremento en el coste.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las criptodivisas como el Bitcoin, son un instrumento muy adecuado para realizar intercambios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comienza la última sección igual para todos.

Ya casi hemos terminado,

13. ¿Semanalmente, con qué frecuencia utiliza Internet?

- ☐ Ninguna
- ☐ 1 o 2 veces a la semana
- ☐ 3 o 6 veces a la semana
- ☐ Cada día
- ☐ Varias veces al día

14. ¿Semanalmente, con qué frecuencia utiliza el teléfono móvil?

- ☐ Ninguna
- ☐ 1 o 2 veces a la semana
- ☐ 3 o 6 veces a la semana
- ☐ Cada día
- ☐ Varias veces al día

15. ¿Semanalmente, con qué frecuencia lee prensa, artículos o blogs de índole económica?

- ☐ Ninguna
- ☐ 1 o 2 veces a la semana
- ☐ 3 o 6 veces a la semana
- ☐ Cada día
- ☐ Varias veces al día

16. Sexo

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

17. Edad

- ☐ Menor de 18 años
- ☐ 18 a 35 años
- ☐ 36 a 60 años
- ☐ Mayor de 60 años

18. Situación laboral

- ☐ Estudiante
- ☐ Jubilado
- ☐ Ocupado
- ☐ Parado

19. ¿De qué renta dispone mensualmente?

- ☐ Menos de 800 euros
- ☐ Entre 800 y 1.900 euros
- ☐ Entre 1.900 y 3.000 euros
- ☐ Más de 3.000 euros

Muchas gracias por su colaboración.